



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de
una empresa privada de Lima metropolitana, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciadas en Psicología

AUTORAS:

Macotella Rivera, Joselyn María (ORCID: [0000-0003-4621-4269](https://orcid.org/0000-0003-4621-4269))

Mendoza Taipe, Sandra Isabel (ORCID: [0000-0002-7409-0681](https://orcid.org/0000-0002-7409-0681))

ASESOR:

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: [0000-0003-0798-1115](https://orcid.org/0000-0003-0798-1115))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres y familiares por
brindarnos su apoyo y amor incondicional
en cada una de nuestras etapas

A nivel personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios por brindarnos la fuerza de voluntad para conseguir cada una de nuestras metas, guiarnos espiritualmente y por permitirnos superar toda situación difícil.

A nuestro asesor Víctor Candela por brindarnos su tiempo, compartir su sabiduría y por confiar en nosotras.

A nuestra universidad de origen Alas Peruanas por las enseñanzas brindadas

A la Universidad César Vallejo por permitirnos continuar esta etapa para obtener el grado de licenciatura en Psicología.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Operacionalización de las variables	19
3.3 Población, muestra, muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de Tablas

		Pág
Tabla 1	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables estrés laboral y compromiso organizacional	27
Tabla 2	Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional	28
Tabla 3	Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de compromiso organizacional	29
Tabla 4	Correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones de estrés laboral	29
Tabla 5	Descripción de los niveles de estrés laboral a nivel general	30
Tabla 6	Descripción de los niveles de compromiso a nivel general	31
Tabla 7	Comparación de estrés laboral de manera general según sexo y edad	31
Tabla 8	Comparación de compromiso organizacional de manera general según sexo y edad	32

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 128 teleoperadores de ambos sexos, sus edades oscilaban de 20 a 40 años. Los instrumentos utilizados para la investigación fueron, Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados mostraron que existe relación inversa significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional ($\rho = -.337$), es decir a mayor estrés menor es el compromiso organizacional; también se encontró que un 57,0% de los teleoperadores presentaron un nivel alto de estrés laboral y un 68,0% un nivel bajo de compromiso organizacional. Además, se evidenció que los hombres presentaron mayores niveles de estrés a diferencia de las mujeres y en relación a la edad se evidenció una significancia en teleoperadores de 30 a 40 años.

Palabras clave: estrés, compromiso organizacional, clima organizacional

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in telemarketers of a private company in metropolitan Lima 2021. The study had a basic quantitative approach with a correlational descriptive design. The sample consisted of 128 telemarketers of both sexes, their ages ranged from 20 to 40 years. The instruments used for the research were the ILO-WHO Work Stress Questionnaire and the Organizational Commitment Questionnaire by Meyer and Allen (1991). The results showed that there is a significant inverse relationship between work stress and organizational commitment ($\rho = -.337$), that is, the higher the stress, the lower the organizational commitment; It was also found that 57.0% of the telemarketers presented a high level of work stress and 68.0% a low level of organizational commitment. In addition, it was evidenced that men presented higher levels of stress than women and, in relation to age, a significance was evidenced in telemarketers aged 30 to 40 years.

Keywords: stress, organizational commitment, organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

A nivel universal la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) refiere que el estrés laboral afecta al colaborador en su día a día haciendo que éste sufra una constante presión y/o tensión que se evidencia en su vida personal y laboral, al tener que adaptarse a las exigencias dentro de una organización, ello puede impedir que desarrolle con normalidad sus actividades laborales, lo cual puede generar problemas a nivel físico y psicológico en el colaborador afectando a la organización para la que trabaja a través de su bajo rendimiento y productividad e inasistencias. Se estima que un 70% de los colaboradores no cuentan con algún tipo de seguro que cubra sus gastos cuando éstos se enferman o sufren algún tipo de incidente laboral, llegando así a preocupar al colaborador sobre su situación actual y haciendo que desencadene un factor estresante lo que puede ocasionar riesgos a nivel de su salud. Además, la OMS, plantea que hay diferentes causas que perjudican a la salud del colaborador siendo estos, el ruido, el polvo, el calor, máquinas inseguras y el estrés laboral los cuales pueden generar otras complicaciones en la salud e incrementar las enfermedades ya prevalentes. Los colaboradores que se sienten más presionados en su ambiente de trabajo tienden a desarrollar malos hábitos que los llevan a realizar menos actividad física, tienen una alimentación poco saludable, y se encuentran más propensos a ser fumadores.

Asimismo, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), considera al estrés como la inestabilidad física, emocional que tiene una persona frente a la sobrecarga laboral cuando excede sobre sus capacidades ante la demanda que recibe de la organización, o cuando el colaborador no cumple con las expectativas que la empresa exige.

En Colombia Lunau, Siegrist, Dragano & Wahrendorf (2015, citado en Aristizábal, Mejía y Quiroz, 2018) realizaron estudios de Salud Ocupacional y hallaron que el estrés laboral tiene una consecuencia negativa en la salud del individuo. Por ejemplo, en un estudio se confirmó que las personas adultas presentan un nivel de estrés laboral elevado desencadenando posibles enfermedades a nivel cardiovascular

y afectando así en su desempeño y compromiso laboral que tiene hacia la organización (Black, Balanos & Whittaker, 2017). Por ello se debe tener en cuenta que el estrés se puede manifestar por diversas situaciones tales como los bajos recursos económicos, condiciones de vida, y por aspiraciones personales en cada colaborador y dependerá de la manera que tiene éste de afrontar dicha situación ante la vida y en su ambiente laboral.

Además, el estrés en el trabajo cumple un rol afectando a la salud del colaborador, provocando una baja productividad del mismo dentro de la empresa, la cual asume costos monetarios para brindarle la asistencia médica que el colaborador necesita, lo que conlleva a generar ausencias en el trabajo haciendo que haya un cambio de personal para dicha área a reemplazar y por ende la empresa realiza una reducción de personal para elevar la productividad de su organización (Patlán, 2019)

En Perú la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional del trabajo (Ley N°29783), garantizó la creación del documento psicológico a nivel laboral y un informe de las causas de riesgos psicosociales a 170 empresas, los colaboradores de Lima metropolitana manifestaron algún tipo de problema relacionado con el estrés, exhortando a las mismas a cumplir con un procedimiento de intervención en beneficio de los miembros de su organización (Fernández, Calderón y Navarro, 2016). Pese a la existencia de esta ley podemos decir que no existe evidencia absoluta en las empresas, sobre el cumplimiento total de intervención que se debe realizar en los colaboradores, lo que ayudará a minimizar los riesgos psicosociales, teniendo en cuenta que si se llegara a cumplir dicha intervención en su totalidad el colaborador se encontraría en un óptimo estado de ánimo y sería capaz de rendir al máximo en sus actividades laborales, favoreciendo a la empresa y al mismo colaborador.

En cuanto al compromiso organizacional podemos decir que parte de la habilidad de cada colaborador, pero a su vez recae responsabilidad sobre el área de recursos humanos de la empresa para conseguir una adecuada marcha en sus actividades. Cada organización busca en los colaboradores un nivel de compromiso laboral que surja de su propia motivación y se sientan compenetrados con la misma.

También las organizaciones identificaron que para poder obtener resultados favorables para el desarrollo de las empresas es de gran importancia contar con colaboradores altamente comprometidos, de esa manera, tanto el colaborador como la empresa pueden obtener grandes beneficios a nivel personal y empresarial (Suarez, 2013).

Al mismo tiempo, Meyer y Allen (1991), mencionaron que el compromiso organizacional denota un estado psicológico y vincula al trabajador con la organización de tal manera que puede llegar a manifestarse en tres aspectos, siendo el primero, el compromiso afectivo, cuyo resultado implica a los colaboradores que quieren quedarse en la empresa por un sentimiento de identificación, seguido del compromiso de continuidad, que surge como resultado de querer mantener una posición, no perder los beneficios brindados y el tiempo de permanencia en la organización, finalmente el compromiso normativo, la cual muestra un deber por parte del individuo por permanecer en la organización en donde implica sentimientos de fidelización y respeto por la empresa.

Según Adecco (2018) la razón más frecuente del ausentismo en las organizaciones se representa en el siguiente estudio, a nivel regional en los siguientes países Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Uruguay y Perú obtuvieron un 9% en cuanto a la utilización de un recurso falso ante una justificación por faltas o ausentismo. Así mismo si dejamos de lado la justificación que dieron, se encuentra que en los últimos seis meses el 32% de los colaboradores en Perú tuvo faltas en su trabajo de uno a tres días, la razón fue por problemas de salud (56%), tramites personales (46%), y problemas personales (16%).

Por lo que se refiere a Perú, en los últimos tiempos las organizaciones de call center han generado un alto crecimiento como fuente de empleo, asimismo se evidenció que en los últimos seis meses, el 13% de los trabajadores se ausentó de su trabajo usando una excusa ficticia, por lo cual se demostró que los colaboradores no están comprometidos con la compañía, debido a múltiples factores, por ejemplo, por un inadecuado ambiente laboral, falta de beneficios sociales, ausencia de

reconocimiento de su trabajo y remuneración fuera de tiempo lo que conlleva al desinterés con la organización según el estudio que realizó Adecco.

También, otras de las razones por lo cual los colaboradores no fueron sinceros fue porque el 31% indicó que se presentaron a una entrevista de trabajo, otro 31% señaló que fue por una falta de motivación con la organización y el 26% manifestó que tenían un jefe inflexible. Por lo cual se entiende que la mayoría de los peruanos utilizan justificaciones falsas para no asistir a su centro de trabajo. Según Adecco en el diario el comercio (14 de agosto del 2018).

En base a lo mencionado líneas arriba, se formula la pregunta: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana?

Este estudio tuvo como justificación teórica buscar incrementar el conocimiento con relación al estrés laboral y compromiso organizacional en un grupo de teleoperadores, ya que la literatura es amplia con respecto a estas variables de manera independiente y en otras poblaciones; sin embargo, las investigaciones en relación a ambas variables son menor en la población antes mencionada. Asimismo, la investigación tuvo una justificación metodológica porque se realizó la validación y confiabilidad del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) en teleoperadores, estas podrán ser tomadas como referencia para futuras investigaciones. Por otra parte, la investigación tiene una justificación práctica ya que busca proporcionar estrategias para establecer mecanismos favorables que ayuden al colaborador a reducir los niveles de estrés laboral, potenciar su desempeño y a la vez mejorar su compromiso con la compañía.

De este modo, se pretendió determinar el objetivo principal a modo de correlación, entre el estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2021. Los objetivos específicos que se plantearon fueron a) determinar la correlación entre estrés laboral con las dimensiones de compromiso organizacional expresados en afectivo, continuidad y normativo; b)

determinar la correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo; c) describir estrés laboral de manera general d) describir compromiso organizacional de manera general e) comparar el estrés laboral de manera general según sexo y edad f) comparar el compromiso organizacional de manera general según sexo y edad.

Finalmente se determinó la siguiente hipótesis de manera general, la correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional es inversa y significativa en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2021 de este modo se planteó las hipótesis específicas a) La relación entre estrés laboral con las dimensiones de compromiso organizacional expresados en compromiso afectivo, continuidad y normativo es inversa y significativa; b) La relación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo es inversa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones a nivel nacional tenemos a Bustamante (2021) quien ejecutó un estudio en relación al estrés y el desempeño en el trabajo en la empresa (ENACO), Puno 2020. El nivel del estudio se dio a través de un diseño descriptivo correlacional, el grupo muestral fue integrado por 16 trabajadores de la empresa ENACO. Los resultados dieron a conocer que existe un nivel de estrés moderado por parte de los colaboradores con un 93.8% y el 6.3% manifiestan un nivel de estrés bajo, también se encontró que en el desempeño laboral individual el 68.8% presentó un nivel promedio de desempeño, 18.8% tienen un nivel bajo y 12.5% demuestran un nivel alto. Esta investigación concluyó demostrando que las personas que participaron en este estudio tuvieron un nivel intermedio de estrés laboral, aun así, seguían teniendo una buena productividad para la organización, de igual forma se evidenció un nivel medio en relación al desempeño laboral individual con un 68.8%.

Puma y Estrada (2020) realizaron un estudio cuyo objetivo era demostrar la correlación entre motivación y compromiso organizacional. El estudio tuvo un diseño correlacional cuya muestra fue de 80 empleados de una corte superior en Madre de Dios. Los resultados evidenciaron que hubo una correlación positiva y significativa de ,759 ($p < .05$) entre las variables motivación y compromiso laboral, por otro lado, los colaboradores mostraron un nivel alto de compromiso (73.8%) y el (37.5%) demostraron tener un nivel alto de motivación. La investigación concluyó que mientras los colaboradores presenten niveles altos de motivación, su compromiso será mayor y por ende habrá una identificación con la empresa.

Fermin, Salas, Castillo, Arroyo y Carbonell (2020) desarrollaron una investigación para determinar la relación de estrés laboral y clima organizacional en profesores peruanos. Este estudio estuvo conformado por 140 docentes de Chimbote. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional. Los resultados mostraron una relación negativa significativa ($r = -.252$) de estrés laboral y los componentes de clima organizacional, relaciones interpersonales ($r = -.270$), sentido de pertenencia ($r = -.244$) y retribución ($r = -.229$). El estudio concluyó que existe una relación negativa

significativa, pero si hay un adecuado ambiente de trabajo se maneja mejor los niveles de estrés del individuo hacia la institución mejorando el clima organizacional.

Oblitas, Bayona, Anicama, Bazán, Ferrel y Nuñez (2019) desarrollaron una investigación donde el objetivo era analizar la influencia de un proyecto de mindfulness sobre el estrés fisiológico, estrés patológico emocional, estrés percibido y estrés laboral, en trabajadores de una universidad en Lima sur. El estudio se llevó a cabo con 28 colaboradores seleccionados en base a una previa evaluación del estrés. Los resultados obtenidos demostraron que ante la aplicación de este proyecto los colaboradores han podido identificar los síntomas del distrés emocional, disminuyendo así el estrés percibido y los síntomas a nivel psicológico del estrés laboral. El estudio concluye que el proyecto de mindfulness si fue efectivo y eficaz para esta población ayudando así a que el trabajador reconozca a tiempo los síntomas que presentaron en su organismo, y poder encontrar un soporte médico a tiempo para contrarrestar los niveles del estrés.

Flores y Gómez (2018) realizaron un estudio sobre la percepción que tiene el colaborador de la organización y compromiso organizacional en una compañía limeña. El nivel de estudio de la investigación empleado fue cuantitativo de tipo no experimental correlacional, cuya muestra se conformó por 135 teleoperadores. Los resultados mostraron que las dos variables mencionadas tuvieron una correlación significativa positiva, además en base a la relación entre la escala percepción positiva de apoyo organizacional tuvo una correlación débil en la dimensión afectivo-normativo, igualmente se halló una apreciación negativa de apoyo organizacional que se correlaciona negativamente muy débil con la permanencia en la compañía, en esta parte el colaborador al no sentirse identificado buscará otras opciones de trabajo, en la dimensión de continuidad se evidenció una relación positiva muy débil con la edad, esto significa que los trabajadores con mayor edad prefieren mantenerse dentro de la organización antes de salir en búsqueda de nuevas opciones de empleo, es así que las personas con mayor edad si pueden tener niveles altos de permanencia. El estudio concluye que el compromiso organizacional es un tema que hoy en día se debe

considerar como principal valor agregado en toda organización, para evitar la rotación de personal y demás consecuencias.

Salvador y Sánchez (2018) realizaron un estudio en el cual pretendían demostrar la correlación entre el liderazgo directivo y compromiso organizacional en la red educativa N° 22. La investigación tuvo un nivel descriptivo correlacional. La muestra se integró por 130 profesores de Lima. Los resultados determinaron la relación positiva ($\rho = ,676$) que existe entre el liderazgo y compromiso organizacional con un nivel moderado. Se determinó que existe una relación significativa tanto en liderazgo como en compromiso en los profesores quienes también mostraron un nivel alto en las dimensiones de compromiso organizacional, afectivo (deseo) y continuidad (necesidad) a diferencia del compromiso normativo.

Entre las investigaciones a nivel internacional tenemos a Gabini (2020) quien realizó un estudio en Argentina, y analizó si alguna de las dimensiones de compromiso organizacional se relacionaba entre la articulación trabajo-familia y satisfacción laboral. El diseño fue empírico, cuantitativo y transversal, en el que participaron 376 colaboradores. El estudio dio como resultado que la dimensión enriquecimiento trabajo-familia (ETF) mostró una correlación positiva ($p < ,05$) con la dimensión afectiva, en este sentido se puede decir que mientras haya una mayor identificación y exista un vínculo afectivo con la empresa, el rol que desempeña el colaborador mejorará a nivel laboral; en cuanto a la dimensión conflicto trabajo-familia (CTF) se relacionó de manera negativa con el compromiso afectivo ($p < ,05$) evidenciando que ante un alto CTF menor será el vínculo que el colaborador tiene con su empresa, por último el compromiso afectivo tuvo una relación positiva con la variable satisfacción laboral ($p < ,05$), lo que implica que a mayor compromiso mayor será la satisfacción del colaborador en la empresa. El estudio concluye que hubo una relación positiva en su mayoría con las variables de estudio, de esta manera el colaborador además de sentirse identificado, desarrolla un vínculo con su entorno que mejora su rendimiento laboral.

Chinelato, Oliveira, Tavares, Ferreira & Valentini (2020) desarrollaron en Brasil una investigación con la finalidad de comprobar si el clima de seguridad psicológica

organizacional y la percepción de la política organizacional se encuentra relacionado con el compromiso laboral, cuya población estaba formada por 1244 colaboradores de 64 empresas. El resultado obtenido mostró una relación significativa pero negativa evidenciando que el clima de seguridad psicológica colabora para reforzar la relación negativa entre la percepción de la política organizacional y compromiso laboral, concluyendo que los trabajadores que están dentro de las empresas donde hay apertura para expresar sus ideas se incrementará el efecto individual de manera negativa sobre la impresión que tiene de las políticas que maneja una empresa, la cual tendrá un efecto sobre el compromiso organizacional.

Cernas, Mercado y León (2018) realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en México y Estados Unidos. El nivel de investigación es cuantitativo y no experimental, la muestra tuvo 560 estudiantes de maestría, siendo 287 de México y 283 de Estados Unidos. Los resultados demostraron que en México el nivel de las variables mencionadas fue mayor al de Estados Unidos, sin embargo, se mostró una diferencia significativa en cuanto a la satisfacción, en México las medias fueron altas y la desviación estándar fueron bajas, poniendo en duda que los mexicanos no fueron totalmente sinceros al momento de brindar sus respuestas, este estudio demostró que la relación entre satisfacción y compromiso es parcialmente alta en ambos países. En conclusión, los autores determinaron que hay existencia de ambas variables en México y Estados Unidos, sin embargo, no son similares entre las culturas.

Becerra, Quintanilla, Vásquez y Restrepo (2018) desarrollaron una investigación en Colombia con el objetivo de establecer y determinar las causas que desencadenan enfermedades no transmisibles en la salud mental, pública y laboral. Se trabajó con una muestra de 50 empleados de la Corporación Promotora de Salud (EPS). Los resultados determinaron que existe presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores, obteniendo 76% a nivel medio correspondiente a la organización del trabajo, y un 80% nivel de riesgo bajo respecto al contenido de la tarea, mostrando una mayor incidencia en las mujeres, sin embargo, no hay presencia de un riesgo a nivel alto, pero se evidencian factores que desencadenan algún tipo de riesgo

psicosocial de manera negativa en la salud de los colaboradores a consecuencia del estrés. Concluyendo que los factores de riesgo a nivel psicosocial tienen una relación con el estrés en toda la etapa adulta de los colaboradores ya que estos empiezan a prestar sus servicios laboralmente.

Lupano y Castro (2018) realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar si existe una relación positiva o negativa de las variables de virtudes organizacionales, en los niveles de satisfacción laboral, compromiso organizacional y performance en una muestra de 569 colaboradores argentinos. El estudio obtuvo como resultado un efecto directo en cuanto a los valores organizacionales, entendido como las virtudes laborales que tiene el colaborador, en los niveles de satisfacción laboral obtuvo un 48% de la varianza, asimismo se mostró un efecto directo de satisfacción laboral y compromiso en un 50%, por otra parte, no se comprobó una relación directa de la satisfacción laboral con el performance. Concluyendo así que tanto la variable satisfacción como compromiso demuestran una relación directa, actuando de mediadores sobre las demás variables, demostrando así que los colaboradores se sienten más complacidos con su trabajo.

En mención al estrés laboral, podemos mencionar que la correcta gestión de los riesgos psicosociales no solo implica que el individuo mantenga un adecuado bienestar de su salud, sino que también cree un compromiso adecuado con la empresa lo cual va a generar un beneficio para ambos (Iniasta, 2016)

Por ello es importante partir de la definición brindada por Hans Selye en 1936 refiere que el estrés es un conjunto de respuestas fisiológicas del organismo que el individuo percibe como una amenaza dependiendo de los factores ambientales externos y del propio individuo. (Bermejo, Campos y Sánchez, 2017), esto da a entender que el organismo ante alguna situación estresante reacciona de manera inmediata, alterando su estado de tranquilidad y luego retornando a un estado de calma.

Por lo que refiere la OIT (2016) el estrés se entiende como un estado positivo o negativo ante una situación estresante y que afecta de manera directa al individuo en su salud tanto mental como física y en su propio bienestar.

Basándonos en la teoría de Hans Selye (1960, 1973, 1982, citado en Vidal 2019), nos muestra un modelo denominado el síndrome general de adaptación (SGA), como una manera en que el organismo del individuo se activa ante alguna situación estresante y éste responde de una manera particular, la cual implica una respuesta del sistema nervioso autónomo. En otras palabras, esta teoría busca un equilibrio en el organismo del individuo partiendo de la observación de sus conductas ante eventos estresores. El proceso de la teoría se da en las siguientes fases:

Fase de alarma: hace referencia a la respuesta del organismo ante una situación estresante en la cual el organismo inicia el desarrollo de síntomas físicos y psicológicos como la aceleración respiratoria, aumento de la presión arterial, tensión muscular y a nivel psicológico se manifiesta la ansiedad, irritabilidad, tristeza, etc. Además, si esta respuesta de alarma se activa ante situaciones de urgencia puede ser adaptativa si es a corto plazo, por lo tanto, no es nocivo para el individuo. Sin embargo, existen varios hechos o situaciones que involucran más exposición al estrés que necesitan de mayor esfuerzo mental y físico para poder sobrellevar dicha situación.

Fase de resistencia: esta fase se da cuando el organismo permanece en un estado de alerta ante un estímulo estresor, presentándose los síntomas de la fase anterior, pero en mayor nivel de intensidad, haciendo así que el organismo del individuo se ajuste o establezca el equilibrio adecuándose al factor estresante, sin embargo si el individuo permanece en un periodo largo de estrés y no logra resolver dicha situación dentro de un tiempo determinado, como consecuencia surgen diversas enfermedades que afectan al organismo del individuo generando una fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: hace referencia a que el individuo buscará agotar todo recurso necesario para contrarrestar el estímulo estresor, sin embargo, si éste no llega

a adaptarse superará los niveles de estrés llevándolo así a una fase de agotamiento donde el equilibrio se rompe y desencadena enfermedades crónicas.

Además, en Vidal 2019, Selye (1974) considera dos tipos de estrés:

Eustrés: hace referencia al estrés positivo, ayudando al individuo a incrementar su energía, su creatividad, a motivarse y al mismo tiempo crear un estado de alerta en el organismo del individuo para afrontar una situación que puede ser estresante, pero que termina siendo subjetiva ya que para lo que algunos una situación estresante puede ser tomado como algo que impulse a potenciar sus habilidades, para otros la misma situación puede causarles un estrés negativo (distrés). Por ello se puede decir que el estrés es necesario hasta cierto nivel para fomentar el desarrollo de las funciones básicas ya que el organismo también requiere de un estado de alarma para potenciar las habilidades del individuo.

Distrés: conocido también como estrés patológico o crónico, el cual puede llegar a causar enfermedades crónicas y estados de agotamiento en el organismo, por ello es importante tener en cuenta estrategias preventivas para evitar riesgos a nivel de la salud del individuo, ya que el organismo puede llegar a soportar ciertas situaciones o factores estresantes pero si ésta se excede en resistencia puede ocasionar futuras complicaciones asociadas a la ansiedad, depresión, problemas cardiovasculares, etc.

Además, existen diversos modelos que explican el proceso del estrés en los ámbitos laborales enfocados en las exigencias de las organizaciones y las capacidades que tiene el individuo para sobrellevar la situación estresante, el cual ha sido influido por el modelo transaccional del estrés entre estos podemos mencionar las siguientes:

Modelo de demandas-control de Karasek (1979) sostiene que el estrés en el ámbito laboral presenta dos atributos del desempeño de la tarea, el primero está referido a las demandas psicológicas de la tarea haciendo mención a todos los factores estresantes dentro de su ambiente laboral, como la presión constante al no poder desarrollar de manera correcta sus funciones dentro de la organización, el nivel de

inconveniente se presenta al no poder desarrollar dichas funciones, mientras que el segundo, se refiere al control que tiene el individuo sobre la situación obteniendo la oportunidad de desarrollar sus propias habilidades. Además, Karasek refiere que el estrés no solo se manifiesta a través del ambiente laboral, sino que proviene también de las consecuencias que puede generar la toma de sus decisiones dentro de su trabajo (Osorio y Cárdenas, 2017). Finalmente, el modelo brindado por Karasek determina que las consecuencias físicas y psicológicas negativas se presentan cuando el individuo no tiene la capacidad de afrontar la situación exigente del puesto laboral que desempeña.

Modelo de ajuste persona - ambiente de French, Caplan y Harrison (1982) desde este enfoque teórico se considera que el estrés laboral se evidencia a partir de las diferencias que el individuo percibe necesarias de su trabajo y los beneficios que recibe de la organización, además de las exigencias del cargo y los obstáculos de respuesta que puede tener el individuo ante esta situación. Por lo cual surge esta fricción entre el ambiente laboral y el individuo debido a que este último siente que debe recibir más de lo que se merece.

Modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist en 1996 formula que el estrés laboral se da a partir del desequilibrio que hay entre el sobreesfuerzo de trabajo con bajas recompensas, también Siegrist reemplaza el término control (modelo de Karasek) por recompensas, donde el individuo considera que debe percibir de su puesto de trabajo lo que influye negativamente sobre la autoestima, autoeficacia y sobre la percepción que el individuo tiene respecto a su posición social. Siegrist considera que una sobrecarga de trabajo más el poco control que tiene el individuo sobre los beneficios a largo plazo denota la influencia sobre los riesgos que puede desencadenar a nivel de la salud del colaborador, las cuales pueden reflejarse en 3 factores: el reconocimiento, el status y el salario (Del Prado, 2013), lo que crea una emoción negativa (miedo o ira) dando origen al estrés laboral.

A partir de lo mencionado anteriormente se puede decir que las causas del estrés laboral para Cooper y Payne 1978 se dan en tres factores: siendo el primero el

factor ambiental, en este grupo se puede encontrar las razones con mayor repercusión dentro de una organización, como las incertidumbres económicas la cual se entiende como los cambios en la disminución del salario de los colaboradores, debido a una disminución económica generada en un país que afecta de manera directa al colaborador, evidenciando niveles altos de estrés. Asimismo, las incertidumbres políticas se generan cuando los regímenes de un país cambian de mandatario, provocando una inestabilidad en el individuo generando estrés. También la incertidumbre tecnológica es un factor ambiental referido a las innovaciones con los aparatos electrónicos que se van reinventando, haciendo que el individuo sienta temor o miedo a lo desconocido por la falta de habilidad del uso de objetos nuevos provocando que el organismo del individuo aumente sus niveles de estrés.

El segundo son los factores organizacionales las que pueden generar estrés, estas se pueden dar enfocado en las demandas de la tarea relacionado al trabajo individual, es decir mientras mayor es la actividad que realiza una persona con otra se produce el estrés potencial, sin embargo, la independencia puede minimizar los niveles de estrés. También existen demandas referido a la sobrecarga que tiene el individuo en el rol que va a desempeñar al tener un desconocimiento de las funciones de cada cargo. Además, las demandas interpersonales pueden llevar a estresar al colaborador ante la falta de respaldo del grupo que tiene por una necesidad social. Igualmente, la estructura organizacional está centrada en la jerarquía de la organización y sus políticas internas, realizando normas excesivas sin tomar en cuenta la participación del colaborador pudiendo ocasionar estrés. Finalmente, el liderazgo organizacional se presenta cuando un superior llega con metas poco objetivas en cortos periodos, ocasionando tensión a los colaboradores debido al constante seguimiento de su trabajo que puede involucrar un despido por no visualizar un esfuerzo en su productividad para la organización.

El tercero son las causas individuales que interfieren en la productividad del colaborador ocasionándole estrés. Los problemas familiares afectan de manera directa en el desempeño del colaborador ya que son factores estresores y no permite mantener la concentración en su espacio de trabajo. También los problemas

económicos son dificultades que el individuo presenta sea cual sea su estatus social y económico, puede ocasionar preocupación sobre sus ingresos, ya sea porque el individuo gasta más de lo que percibe o por un mal manejo de sus ingresos. Por último, la personalidad es un conjunto de actitudes, pensamientos y sentimientos y como factor importante puede verse influida por la presencia negativa de los estresores y a su vez elevar los niveles de estrés.

Las dimensiones del estrés laboral se pueden manifestar como un conjunto de factores que influyen en la productividad del colaborador. La OIT menciona las siguientes dimensiones:

Clima organizacional: está relacionado con el vínculo entre la conducta del colaborador y el ambiente en donde permanece gran parte de su tiempo, lo que puede generar que el ambiente de trabajo se torne rígido o relajado, esta situación lleva a producir niveles de estrés dependiendo de la perspectiva del colaborador

Estructura organizacional: está relacionada con la jerarquía que hay dentro de la organización y el control que tiene el colaborador sobre su trabajo, esto puede generar presencia de estrés en los trabajadores.

Territorio organizacional: se considera al espacio de trabajo del colaborador dentro de una organización donde implica sentimiento de pertenencia territorial, actuando como factor estresor cuando siente una invasión de su propio espacio.

Tecnología: se refiere a las limitaciones que tiene un colaborador a nivel tecnológico dentro de una empresa, esto va a influir para que aumenten los niveles de estrés.

Influencia del liderazgo: el superior mantiene una posición de líder que puede afectar de manera directa al colaborador generando estrés o reduciendo estos niveles, a través de la manera que el líder actúa ante una respuesta del colaborador.

Falta de cohesión: hace mención a la ausencia de un vínculo integral dentro de un grupo determinado en donde el colaborador buscará alcanzar sus propios objetivos.

Respaldo del grupo: es un factor que puede determinar positivamente la satisfacción del colaborador, tanto los colaboradores como los líderes de la organización requieren el apoyo del grupo para sentirse identificados con la misma, sino la tienen esto puede desencadenar estrés laboral.

En relación a la variable compromiso organizacional, Steers en 1977, lo consideró como la energía relativa que tiene el individuo para identificarse e involucrarse con su organización. Considerando que el individuo al sentir un mayor grado de afinidad y reconocimiento se encontrará más comprometido con su organización. Asimismo, presentó un modelo teniendo en cuenta 3 fuentes, siendo la primera, características personales, tales como la edad y autoestima (aspectos de la personalidad), considerando la segunda como características relacionadas con el trabajo, estas están basadas en las situaciones relacionadas al día a día de una persona en su centro de labores como la interacción entre compañeros y la identificación con sus funciones. Por último, la tercera fuente parte de las experiencias en el trabajo, denotando las conductas del grupo e integrándose y teniendo la idea de que tan importantes pueden ser ellos para la organización. Por ello, se determinó que las organizaciones no pueden influir en la primera fuente ya que esta se encuentra relacionada con aspectos de la personalidad de cada individuo, pero sí se puede dar una influencia en la segunda y tercera fuente (Arias, Varela, Loli y Quintana, 2003)

También O'Reilly y Chatman en 1986 se refieren al compromiso como el vínculo psicológico donde se refleja la unión entre la persona con la organización, considerando así que esta unión puede darse en un tiempo prolongado debido a que el colaborador se irá adaptando a la cultura de la organización (Becker, 1992). Basándose en los lineamientos de Kelman manifestaron que la unión entre el colaborador y la organización se da de tres formas. La primera referida a la conformidad, se manifiesta cuando se acogen diversos comportamientos y conductas con el fin de obtener algún beneficio de manera específica. La segunda forma está relacionada con la identificación, se da cuando los colaboradores sienten que pertenecen a una determinada asociación, obedeciendo así las normas y valores impuestos por la organización, pero sin sentirse aún identificados con ellos por lo cual

el colaborador cumple con las normas, pero no hay un compromiso real hacia la organización. Finalmente, menciona la interiorización, como la integración que realiza el individuo entre sus principios y los valores de la organización (Gallardo, 2008).

Por otra parte, Hunt y Morgan (1994, citado en Guixia, Basri y Jussoh, 2019) consideraron que el compromiso organizacional se da a partir de la creencia que tiene el colaborador y la aceptación de los objetivos propuestos por la empresa, además del deseo de permanecer dentro de ella. También Schneider y Col (2003, Guixia, et al 2019) refieren que el compromiso organizacional está presente cuando se da una relación entre los objetivos personales del colaborador y las metas de la empresa.

Asimismo, Meyer y Allen en 1991 sostuvieron que el compromiso se da a partir de un involucramiento a nivel psicológico que representa la unión entre el individuo y la empresa a la que pertenece, teniendo como resultado que la persona evalúe la opción de permanecer aún en su organización o buscar nuevas oportunidades que puedan satisfacer todas sus necesidades. Por lo cual plantearon una fragmentación de la variable en tres dimensiones, siendo las siguientes:

Compromiso afectivo (cariño), hace referencia al deseo que el individuo tiene al interiorizar la cultura de la empresa cuando se siente parte de ella de tal manera que genera un mejor desarrollo en sus funciones al tener un compromiso (Meyer y Allen, 1991 citado en Lizote, Verdinell & Nascimento, 2017), por ello se puede decir que existe un vínculo emocional que el individuo proyecta hacia la organización, al ver que sus necesidades han sido cubiertas sobre todo a nivel psicológico, lo que significa que el individuo permanecerá en la organización por un vínculo afectivo.

Compromiso de continuidad (conveniencia o necesidad), se encuentra basado en la necesidad donde el individuo evalúa el costo - beneficio, al retirarse de la organización ante las pocas posibilidades de encontrar otras opciones de trabajo. Además, el colaborador se siente en la obligación de continuar en la misma empresa por necesidad examinando detalladamente lo que implica dejar la organización, los beneficios tales como un seguro de salud, pagos por gratificaciones, compensación por tiempo de servicio, una pensión de jubilación que son acumulados a través de los

años de permanencia dentro de la organización, considerando la inversión que han realizado para la empresa (Zamora, 2009)

Compromiso normativo (deber) relacionado con la permanencia que siente el individuo por mantenerse dentro de la empresa, demostrando sentimientos de fidelidad y respeto, aflorando sus principios morales, debido al pago por sus remuneraciones y capacitación constante (Arias, et al, 2003). Meyer y Allen 1997 también consideraron que el colaborador demuestra un compromiso normativo cuando su organización ha invertido en su desarrollo personal y profesional, por ende, el colaborador siente que está en deuda con su organización por lo cual implica tener un sentimiento de deber (Lizote, et al, 2017)

Según Becker (citado en Peña, Chávez y Alarcón, 2016) para identificar los gastos por retiro o renuncia de la organización es un aspecto de estado consciente a nivel psicológico, es decir el funcionamiento de la relación que se da entre el pensamiento, sentimiento y conducta se puede ver desequilibrado por factores ambientales. Por ello los colaboradores que tienen una presencia alta en la dimensión de continuidad demostraron tener un bajo nivel en función a sus labores, es así que se van a limitar a realizar específicamente lo necesario para continuar dentro de la empresa.

Por otro lado, se puede mencionar algunos efectos del compromiso personal hacia las empresas, considerando que esta variable presenta resultados ya sean favorables o negativos para la organización. Se entiende como consecuencia favorable, el deseo del colaborador para continuar trabajando en la misma empresa y seguir compartiendo lazos con la organización. A medida que el colaborador se va sintiendo más identificado con la empresa se va establecer un nivel alto de compromiso organizacional que se evidencia por el esfuerzo y tiempo que le dedica a sus funciones laborales. Además, en las consecuencias negativas se puede encontrar que los niveles altos del compromiso pueden ocasionar alguna inflexibilidad en el equipo de trabajo de una empresa con respecto a los cambios que se dan en la misma (Arias, et al, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de tipo básica ya que tiene como finalidad ampliar conocimientos sobre las variables de estudio a nivel teórico o mejorar los enfoques que ya existen, mostrando de manera general la información recopilada. (Behar, 2008)

La investigación se ajustó a un diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, permitiendo describir la correlación de las variables estudiadas y determinar la relación entre ellas en un tiempo establecido (Behar, 2008)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: el estrés laboral es definido como el desequilibrio físico y mental que se presenta en respuesta del organismo a las exigencias del entorno, con una insuficiente capacidad de recursos inherentes al individuo. OIT (2016)

Definición operacional: es medida a través del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS, está conformada por 25 ítems. Teniendo en consideración el puntaje directo y la categoría nivel bajo, nivel intermedio, presencia de estrés y nivel alto. (Ver anexo 2)

Dimensiones: se establecen siete, clima organizacional (ítems 1,10,11,20), estructura organizacional (ítems 2,12,16,24), territorio organizacional (ítems 3,15,22), tecnología (ítems 4,14,25), influencia del líder (ítems 5,6,13,17) , falta de cohesión (ítems 7,9,18,21) y respaldo del grupo (ítems 8,19,23).

Escala de medición: la escala de medición es tipo likert, su nivel de medición es ordinal.

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual: El compromiso es un estado psicológico que forma una relación entre el trabajador y la organización, en donde se plantea que los factores afectivos, de continuidad y normativos constituyen tres aspectos diferentes y relacionados entre sí (Meyer y Allen, 1991).

Definición operacional: son alcanzados a través del cuestionario de compromiso organizacional de (Meyer y Allen 1991). Tomando en cuenta que se categoriza de la siguiente manera: nivel bajo, nivel medio, nivel alto. (Ver anexo 2).

Escala de medición: la escala de medición es tipo likert, su nivel de medición es ordinal.

3.3 Población y muestreo

Población: se refiere al número total de las unidades de estudio con características similares de un grupo, delimitado por el problema de estudio y sus objetivos. Asimismo, la muestra proviene de un subgrupo de la población finita, es decir de un número de personas accesibles con particularidades similares (Arias, 2012). Para esta investigación la muestra a la que se accedió fue a 128 teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana que oscila entre las edades de 20 a 40 años de sexo femenino y masculino.

Criterios de inclusión:

Los colaboradores que trabajen dentro del call center de la empresa privada de Lima metropolitana, que tengan de 20 a 40 años de sexo femenino y masculino.

Criterios de exclusión:

Los colaboradores que son menores a 20 años, personas que no realicen funciones de teleoperadores y no pertenezcan a la empresa privada.

Muestreo:

El presente estudio es no probabilístico, ya que se utilizó de manera intencional la muestra de estudio en base a las características determinadas por el investigador y se usó el muestreo censal donde se trabajó con todas las unidades de estudio. (Arias, 2012).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, Behar (2008) menciona que es la herramienta que reúne información del grupo determinado, a través de preguntas formuladas en base a la información que se requiere recoger. Además, se provee preguntas de la misma manera para todos y obtener resultados objetivos al problema de estudio.

Instrumento N°1: Estrés laboral

Nombre:	Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS
Autores:	Ivancevich y Mattenson
Adaptación:	Ángela Suarez, Perú 2013
Procedencia:	España, 1989
Administración:	Individual y colectiva
Aplicación:	Adultos
Tiempo:	15 minutos
Estructuración:	7 dimensiones – 25 ítems

Reseña histórica

Este cuestionario fue realizado y publicado por la OIT-OMS, Ivancevich y Mattenson lo sustentaron en 1989, está basada en medir los factores estresantes en el ámbito organizacional. Su objetivo fue examinar los niveles de estrés de los

colaboradores de una empresa, que a partir de la cultura y conducta diferente a otra dada en cada país, puede repercutir en la salud de dicho colaborador.

Consigna de aplicación

Lee cada uno de los ítems y coloca el número correspondiente del 1 al 7 de acuerdo a la percepción que tienes sobre la organización en la que laboras. No existen buenas ni malas respuestas, se desea saber cómo te sientes en dichas situaciones.

Calificación e interpretación

El puntaje del cuestionario de estrés laboral, se alcanza realizando la sumatoria total de los puntajes por cada ítem cuyas opciones van del 1 (nunca) al 7 (siempre), obteniendo un puntaje directo y ubicándolo en la categoría por niveles: de 25 a 89 nivel bajo, 90 a 116 nivel intermedio, 117 a 152 presencia de estrés y de 153 a 175 nivel alto.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Se trabajó en una población de 38,072 colaboradores en el área de producción para la validación original del instrumento, el cual tiene 25 ítems y de siete dimensiones: estructura organizacional, clima organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Obteniendo un 0,64 de validez y 0,92 de confiabilidad usando el método Alpha de Cronbach. Por lo que finalizó que el cuestionario presenta una validez y confiabilidad significativa para medir el estrés laboral en las empresas. (Medina, Preciado y Pando, 2007)

Propiedades psicométricas peruanas

En Perú se realizó una adaptación en una muestra de 203 teleoperadores, tanto del área de atención y área de ventas de un call center, se evidenció una validez de

KMO 0,95 y la confiabilidad del cuestionario se realizó a través de Alfa de Cronbach obteniendo un 0,97. Esto determina que tiene un alto grado de consistencia interna para ser aplicado (Suaréz, 2013)

Instrumento N°2: Compromiso organizacional

Nombre:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autores:	Jhon P Meyer y Natalie J Allen
Procedencia:	Estados Unidos, 1991
Administración:	Individual y colectiva
Aplicación:	Adultos
Tiempo	15 minutos
Estructuración	3 dimensiones -18 ítems

Reseña histórica

El cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen comprende tres dimensiones, siendo las siguientes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Consigna de aplicación

Lee cada enunciado detalladamente y escoge la alternativa que mejor se adecue a tu manera de sentir hacia tu organización.

No existen respuestas buenas o malas, solo se desea conocer el sentimiento que tiene el colaborador hacia su empresa.

Calificación e interpretación

Para conseguir las puntuaciones se sumarán todos los puntajes obtenidos de los ítems teniendo como opción de respuesta donde 1 (totalmente en desacuerdo)

hasta el 7 (totalmente de acuerdo). Se tiene que tener en cuenta que existen ítems inversos 1, 10, 11, 14, 15 y 18 identificados con "R" después del enunciado y se incorpora estos ítems para que el lector piense de manera detenida. Se realiza la sumatoria total y por dimensión, sin embargo, los puntajes son interpretados a nivel general con los siguientes niveles de puntuación: nivel bajo de 18 a 54, nivel medio 55 a 91, nivel alto 92 a 126.

Propiedades psicométricas originales

Diversos estudios confirman la validez y confiabilidad del cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen, alguno de ellos fue el de Arciniega y González (2006), quienes realizaron una adaptación mexicana, y corroboraron a través de un análisis exploratorio aprobándose las 3 dimensiones dicho estudio lo realizaron con los 18 ítems, se identificó una consistencia interna de 0,79 en el compromiso afectivo, un 0,77 en el compromiso de continuidad y obteniendo un 0,72 en el compromiso normativo, evidenciando así una consistencia interna adecuada para ser aplicable.

Propiedades psicométricas peruanas

En Perú Montoya (2014) realizó un estudio de validez de la escala de compromiso organizacional, encontrando un alfa de Cronbach de 0,92 evidenciando un alto nivel de fiabilidad, respecto a sus dimensiones se encontró una fiabilidad de 0.89 en el compromiso afectivo, 0.77 en el compromiso de continuidad, y 0.83 en el compromiso normativo. En conclusión, la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen demostró un alto nivel confiabilidad y validez para ser usada.

3.5. Procedimientos

Para iniciar el estudio primero se definió los objetivos de la investigación, posteriormente se precisó los instrumentos a usar solicitando la autorización a la

empresa y a los autores de dichos cuestionarios. Recurrimos a un jurado experto para la validación de los instrumentos a través del criterio de jueces para empezar aplicar los cuestionarios. Para la recolección de datos se realizó un formulario de Google forms para ser aplicados en una muestra de teleoperadores a quienes se les pidió su consentimiento para realizar los cuestionarios de manera voluntaria, asimismo se le brindó las instrucciones para desarrollar correctamente el formulario. Finalmente procedimos con el análisis estadístico de los datos recolectados a través de un software, se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Después de la aplicación de los instrumentos para medir estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, los datos recolectados se procesaron en un software estadístico, donde primero se comprobó la fiabilidad de ambos instrumentos a través del coeficiente de correlación de rho de Spearman, de la misma manera fue usado para hallar el coeficiente de correlación de los objetivos e hipótesis y resultados descriptivos, luego se procedió a usar la estadística inferencial para establecer la prueba de normalidad de las variables mencionadas, se usó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (1965), ya que los resultados no se ajustan a una distribución normal, además es una prueba que tiene mayor precisión en el nivel de significancia según lo mencionado por Mohd y Bee (2011). En cuanto a los objetivos se utilizó la rho de Spearman la cual determinó la existencia de una relación positiva o negativa para dar a conocer su grado de correlación.

Posteriormente se utilizó la estadística descriptiva para conocer cómo se comporta de manera individual cada variable estudiada, de esta manera se obtuvo la distribución de las frecuencias que se presentó en las tablas, usando la media para la descripción de las variables y sus dimensiones.

Por último, para realizar las comparaciones de las variables de estrés laboral y compromiso organizacional en relación al sexo se usó la prueba estadística U de Mann

Whitney y la prueba estadística t de Student, y se estableció la comparación de las variables en relación a la edad donde se utilizó la prueba estadística Kruskal Wallis (Mohd y Bee, 2011)

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se consideró los componentes éticos y morales de las normas American Psychological Association (APA) 7ma edición, las citas utilizadas en esta investigación estuvieron avaladas por las fuentes a quienes pertenecen, respetando así el derecho del autor. Asimismo, para la utilización de los instrumentos se obtuvo el respaldo a través de la autorización de los autores originales. Por otra parte, se hace referencia al código de ética del colegio de psicólogos del Perú (2017), considerando los artículos 22 y 24, estos mencionan que se debe tener en cuenta la participación voluntaria del individuo protegiendo la información de los datos recolectados para esta investigación, además de tratarse de personas menores de edad, o con alguna discapacidad se debe solicitar el permiso a un adulto responsable.

Asimismo, Beauchamp y Childress (1979, citado en Gómez, 2009) mencionaron 4 principios de la ética biomédica, siendo el de mayor relevancia para esta investigación el principio de la autonomía, la cual indica que la persona no está obligada a aceptar ser parte de un estudio o evaluación, sin embargo, la regla principal de este principio es el consentimiento libre e informado que la persona asume sin ninguna imposición. Podemos concluir que la ética moral es relevante para el desarrollo de una investigación teniendo en cuenta la decisión voluntaria de la persona para ser parte del estudio, lo cual nos sirvió de respaldo para evitar incidencias en esta investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad para las variables estrés laboral y compromiso organizacional de forma general y por dimensiones

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	S - W	n	P
Estrés laboral	,973	128	,011
Clima organizacional	,977	128	,028
Estructura organizacional	,984	128	,132
Territorio organizacional	,949	128	,000
Tecnología	,980	128	,056
Influencia del Líder	,967	128	,004
Falta de cohesión	,969	128	,005
Respaldo del Grupo	,958	128	,001
Compromiso organizacional	,994	128	,824
Afectivo	,985	128	,156
Continuidad	,973	128	,011
Normativo	,986	128	,199

Nota: S-W: Shapiro wilk; n: muestra; p: nivel de significancia

En la tabla 1, se encontró que los siguientes valores fueron obtenidos a través de la prueba Shapiro Wilk, en el cual demuestra que la significancia de la variable estrés laboral presenta un valor menor al ,05 y en la variable compromiso organizacional se evidenció una significativa mayor a ,05. Se pudo observar que el estrés laboral y compromiso organizacional no se ajustan a una distribución normal y por ello se usó la prueba rho de Spearman. Cabe mencionar que la prueba de normalidad de Shapiro Wilk es la más utilizada debido a su mayor precisión en el nivel significancia (Mohd y Bee, 2011)

Tabla 2

Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana

Variable	Estadístico	Compromiso organizacional
Estrés laboral	rho de Spearman	-,337**
	r ²	,114
	P	,000
	N	128

Nota: r²: tamaño del efecto; p: nivel de significancia; n: muestra

En la tabla 2, se puede observar la existencia de una correlación negativa muy significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional lo que se evidenció en la rho de Spearman ($\rho = -,337$; $p < ,05$), por ello podemos decir que se obtuvo un mayor nivel de estrés laboral a diferencia del compromiso organizacional que presentó niveles bajos en los teleoperadores. Con respecto al tamaño del efecto entre las variables mencionadas se refleja un ,114 lo que demuestra que tiene un efecto bajo dentro de la población estudiada. Cohen (1998) sostiene que si el tamaño del efecto está dentro de ,10 y ,30 se refiere a un grado menor de la relación que existe entre las variables de una población.

Tabla 3

Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana

		Dimensiones de compromiso organizacional		
		Afectivo	Continuidad	Normativo
Estrés laboral	rho de Spearman	-,284**	-,423**	-,086
	r ²	,081	,179	,007
	P	,001	,000	,337
	N	128	128	128

Nota: r²: tamaño del efecto; p: nivel de significancia; n: muestra

Se encontró en la tabla 3 la existencia de una correlación inversa y muy significativa en la dimensión afectivo (rho= -,284; p< ,05) y la dimensión de continuidad (rho= -,423; p< ,05), sin embargo, se evidencia que la dimensión normativa muestra una relación inversa y no significativa (rho= -,086; p >,05) (Mondragón, 2014). En base al tamaño de efecto las dimensiones de compromiso organizacional mencionadas como afectivo, de continuidad y normativo demuestran un grado menor (cohen, 1988)

Tabla 4

Correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones de estrés laboral en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana

		Dimensiones de estrés laboral						
		ED1	ED2	ED3	ED4	ED5	ED6	ED7
Compromiso organizacional	rho	-,169	-,165	-,427**	-,272**	-,385**	-,257**	-,406**
	r ²	,029	,027	,182	,074	,148	,066	,165
	P	,056	,062	,000	,002	,000	,003	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128

Nota: ED1= clima organizacional; ED2= Estructura organizacional; ED3= Territorio organizacional; ED4= Tecnología; ED5= Influencia del líder; ED6= Falta de cohesión; ED7= respaldo del grupo; rho= Spearman; r²= Tamaño del efecto; p=significancia; n=muestra

Respecto a la tabla 4 se observa que existe una relación inversa significativa ($p < ,05$) entre compromiso organizacional y las dimensiones territorio organizacional ($\rho = -,427$), tecnología ($\rho = -,272$), influencia de líder ($\rho = -,385$), falta de cohesión ($\rho = -,257$) y respaldo del grupo ($\rho = -,406$). Por el contrario, se mostró una relación inversa pero no significativa ($p > ,05$) en la dimensión clima organizacional ($\rho = -,169$) y estructura organizacional ($\rho = -,165$).

Tabla 5

Niveles de estrés laboral en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana (n=128)

Variable Categoría		f	%
Estrés laboral	Bajo	22	17,2 %
	Intermedio	18	14,1%
	Presencia	15	11,7%
	Alto	73	57,0%
	Total	128	100,0%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

Como se puede observar en la tabla 5, el primer lugar con un 57,0 % de los teleoperadores presentaron un alto nivel respecto al estrés laboral; en segundo lugar, se evidenció presencia de estrés con un 11,7%; en tercer lugar, se halló un nivel intermedio de estrés con un 14,1% y finalmente un nivel bajo de estrés laboral con un 17,2 %. Por lo que se evidenció altos niveles de estrés correspondiente a un porcentaje equivalente a más de la mitad de la población estudiada.

Tabla 6

Niveles de compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana (n=128)

Variable	Categoría	f	%
Compromiso organizacional	Bajo	87	68,0%
	Medio	18	14,1%
	Alto	23	18,0%
	Total	128	100,0%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 6 se evidenció que el 68,0% de los teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana presentaron un bajo nivel de compromiso organizacional, seguido de un nivel medio con 14,1%, por último, se observa un nivel alto con 18,0%, lo que conlleva a demostrar que más del 50% de los colaboradores presentan un bajo nivel de compromiso organizacional.

Tabla 7

Comparación de estrés laboral de manera general según sexo y edad

Variables sociodemográficas	Categoría	S-W	n	Media /Rango	Pruebas estadísticas
Sexo	Hombre	,111	55	96,89	U de Mann Whitney U =1834,000 p=,404
	Mujer	,043	73	100,36	
Edad	20 – 25	,015	49	65,14	Kruskal Wallis H=3.911 gl =2 p=,141
	26 – 29	,187	39	55,77	
	30 – 40	,039	40	72,23	

Nota: n: muestra; p: nivel de significancia; gl: grados de libertad

Se puede apreciar en la tabla 7, que no existe diferencias significativas según sexo y edad, por ello se usó la prueba estadística no paramétrica U de Mann Whitney, la cual se puede corroborar en el nivel de significancia con un valor mayor a ,05. Esto nos indica que el estrés laboral se presenta de igual manera tanto en hombres como en mujeres ($p>,40$) y en las edades que oscilan de 20 a 40 años ($p>,14$). Mostrando una media de 96,89 para hombres, 100,36 para mujeres; en cuanto a las edades podemos decir que de 20 a 25 años se encontró una media de 65,14; de 26 a 29 años una media de 55,77 y finalmente en el último grupo de 30 a 40 años se evidencia una media de 72,23.

Tabla 8

Comparación del compromiso organizacional de manera general según sexo y edad

Variables sociodemográficas	Categoría	S-W	n	Media /Rango	Pruebas estadísticas
Sexo	Hombre	,503	55	76,35	t=,182; g.l=126 p=,856
	Mujer	,347	73	75,89	
Edad	20 – 25	,151	49	63.16	Kruskal Wallis H=7.943 gl =2 p=,019
	26 – 29	,968	39	53.50	
	30 – 40	,515	40	76.86	

Nota: n: muestra; p: nivel de significancia; gl: grados de libertad

En mención a la tabla 8, no se encontró diferencias significativas en cuanto a sexo; hombres y mujeres muestran medias similares y hay una significancia mayor a ,05 lo que quiere decir que los hombres y las mujeres demuestran un compromiso hacia su organización. Por otro lado, en la edad se evidenció una significancia menor a ,05 lo que quiere decir que existen diferencias entre los grupos de edad, podemos decir que

el grupo etario que está entre 30 a 40 años demuestran mayor compromiso organizacional a diferencia de los otros grupos.

V. DISCUSIÓN

El estudio realizado con las variables estrés laboral y compromiso organizacional tuvo la finalidad de demostrar si existe relación entre las variables antes mencionadas, lo cual fue comprobado con los resultados que determinó la existencia de una relación inversa y significativa ($\rho = -0,337$) en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2021, dando a conocer que mientras más alto sea el estrés laboral, el nivel de compromiso organizacional se verá afectado y en descenso.

Podemos mencionar que el resultado obtenido por el estudio realizado es semejante al estudio que llevó a cabo Fermin, et al (2020) quienes hallaron una correlación inversa significativa entre estrés y clima organizacional ($r = -0,252$), respecto a la correlación entre estrés laboral y las dimensiones afectivo, continuidad y normativo en teleoperadores se evidenció que en la última dimensión de compromiso organizacional hay una relación inversa negativa ($\rho = -0,086$; $p > 0,05$) con el estrés laboral, este resultado corrobora lo mencionado por Meyer y Allen (1997) quienes consideran que el trabajador que presente un compromiso normativo adecuado serán aquellas personas que sienten un deber por permanecer dentro de la empresa considerando que ésta le ha brindado oportunidades de desarrollo. Por su parte Flores y Gómez (2018) en su estudio determinaron que la correlación de dimensión afectivo-normativo con la escala percepción positiva de apoyo organizacional presentó una relación con una significancia débil evidenciando que este estudio obtuvo resultados similares en cuanto a la dimensión afectivo a los hallados con los teleoperadores de Lima metropolitana.

A diferencia de Puma y Estrada (2020) en el trabajo que desarrollaron dieron a conocer que tuvieron una relación directa y significativa de $0,759$ en cuanto a motivación y compromiso organizacional. Asimismo, la correlación de compromiso organizacional con las dimensiones de estrés laboral demostraron tener una relación inversa significativa con algunas dimensiones, tales como territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo del grupo ($-0,427$; $-0,272$; $-0,385$, $-0,257$; $-0,406$). En tal sentido Cooper y Payne (1978) sustentaron que las demandas de trabajo

individual generan un estrés potencial en los individuos, también se puede dar por la falta de apoyo de grupo y las exigencias por parte del líder lo que denota el poco involucramiento con la empresa y la falta de consideración hacia el individuo.

Referente a los niveles de estrés laboral en los teleoperadores se encontró que el 57% de la muestra presentó un nivel alto de estrés lo que se puede contrastar con el estudio de Bustamante (2021) quien investigó en su población los niveles de estrés y cómo influye este sobre el desempeño laboral obteniendo como resultado un 93,8% con un estrés moderado, evidenciándose también un 68,8% respecto al nivel promedio del desempeño laboral. Teniendo en cuenta el modelo de Karasek (1979) demandas-control se puede mencionar que el estrés se da a partir de factores estresantes enfocados en el desempeño de la tarea y los factores ambientales de su mismo entorno laboral lo cual hará que no llegue a rendir al máximo su potencial.

Por otro lado Becerra, et al (2018) manifestó la presencia del 76% de trabajadores de una empresa a nivel medio referente a la organización dentro del trabajo y un 80 % de los trabajadores obtuvieron un nivel bajo en relación al contenido de la tarea; como lo menciona French, et al (1982) en el modelo teórico persona-ambiente se puede desencadenar factores estresantes en el individuo a partir de la diferencia que el trabajador tiene en relación al ambiente percibido de su organización, a consecuencia de ello puede producirse niveles elevados de estrés al sentir la ausencia de las necesidades que este individuo considera debe recibir de la empresa.

Además, Oblitas, et al (2019) encontraron en su estudio que los síntomas del distrés emocional y estrés laboral sí podrían ser identificados con el proyecto del mindfulness que aplicaron a su población ayudando a minimizar los niveles de estrés encontrados a través de una previa prueba de evaluación. Esta información se puede asociar con lo mencionado por Selye (1974) en cuanto al distrés quien lo define como un estrés patológico sin embargo menciona que los individuos pueden identificar estrategias preventivas para no afectar su salud.

Respecto al compromiso organizacional se pudo evidenciar que en el estudio de Chinelato, et al (2020) se encontró un resultado similar a nuestro estudio

considerando que obtuvo una correlación inversa significativa en relación al clima psicológico organizacional y la apreciación de las políticas laborales enfocados al compromiso hacia el trabajo. En tanto a los niveles de compromiso organizacional en teleoperadores se logró encontrar un porcentaje bajo con un 68% lo que demostró que más de la mitad de la población no se encuentra comprometido con la organización para la que trabaja, este resultado a diferencia del estudio realizado por Cernas et al (2018) quienes evidenciaron a través de un estudio realizado en México y Estados Unidos la existencia de un nivel alto de compromiso organizacional en uno de los países mencionados (México), lo que dependerá de la cultura de cada país y la situación actual en la que se encuentre, asimismo Salvador y Sánchez (2018) mostraron a través de su estudio evidencia similar a nuestra investigación en relación a la dimensión normativo en la cual se evidenció un nivel bajo de compromiso organizacional en su población, a diferencia de Gabini (2020) también se reflejó en su población de estudio el sentimiento de identificación con la empresa en relación a la dimensión afectivo. Como lo describieron O'Reilly y Chatman (1986) el individuo se relaciona con la organización produciendo una identificación emocional que se dará de manera prolongada pero que a su vez éste logrará tomar en cuenta los valores propuestos de la misma empresa

Por otra parte Lupano y Castro (2018) identificaron que el 50 % de los colaboradores dentro del estudio que realizaron en cuestión a la satisfacción y el compromiso tiene una relación directa lo que significa que a mayor la satisfacción mayor será el compromiso organizacional, a diferencia de nuestro estudio que presenta una correlación negativa significativa, lo que demostró que los teleoperadores se encuentran rodeados de factores estresantes que afectan en el desempeño de sus tareas obteniendo un bajo compromiso organizacional. Como describe Siegrist, una carga demasiado alta en el trabajo desestabiliza al individuo haciendo que éste desencadene problemas relacionados con el estrés dentro de su ambiente de trabajo

Se realizó la comparación entre estrés laboral respecto al sexo y grupos etarios en teleoperadores que oscilan entre 20 a 40 años, correspondiente a la variable demográfica sexo no se evidencia diferencias significativas ($p=,404$) ya que el estrés

se presentó de igual manera tanto en hombres como en mujeres. De esta manera Becerra, et al (2018) mencionaron en su estudio que fueron las mujeres quienes mostraron mayores niveles de riesgos psicosociales, por ello se puede notar una diferencia en comparación a nuestros resultados obtenidos. Considerando que, toda la población de los teleoperadores estudiada, manifiestan diferentes niveles de estrés, bajo (17.2%), intermedio (14.1%), presencia (11,7%) y alto (57%) teniendo en cuenta ello podemos decir que todos se encuentran expuestos a los factores ambientales que les genera estrés y sobre todo aquel individuo que empieza una gestión diaria con su equipo de trabajo y con la organización.

Asimismo en cuanto a la comparación del compromiso organizacional según sexo y edad en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, en cuanto al sexo no presentaron diferencias significativas ya que tanto hombres como mujeres muestran un compromiso hacia su organización, sin embargo en cuanto al grupo etario si se reflejó una diferencia ($p<,05$) entre los grupos, siendo los teleoperadores de 30 a 40 años quienes demostraron un mayor compromiso hacia su organización a diferencia de los otros grupos que mostraron un bajo compromiso, por su parte Flores y Gómez (2018) en su estudio evidenciaron un resultado similar al nuestro en el que se demostró que los teleoperadores de mayor edad prefieren mantenerse dentro de la organización reflejado en su compromiso con la empresa. En base a lo mencionado podemos decir que los individuos mayores de 30 años buscan una mayor estabilidad económica porque presentan mayores necesidades a nivel económico, personal, familiar y social.

Cabe resaltar que el estrés laboral relacionado con el compromiso organizacional se puede manifestar en diversos contextos asumiendo que el individuo es un ser social y único por lo cual va actuar o reaccionar de manera diferente en la que cada individuo será representado a través de su propia personalidad, por lo cual es de gran importancia que las empresas puedan tomar en consideración los efectos del estrés laboral y compromiso con la empresa, ya que no solo se ve afectado la salud del colaborador sino que también influye en su comportamiento laboral.

En cuanto a la validez interna de la investigación, se realizó la prueba de confiabilidad y validez que dio a conocer que los cuestionarios usados para el estudio eran confiables para proceder con la investigación, además se corroboró que la población cumpla con los requisitos de inclusión considerados para el estudio.

Respecto a la validez externa, se debe tener en cuenta que los resultados hallados en este estudio no deben ser generalizados en otras poblaciones, esto debido a que se usó un muestreo no probabilístico por lo que no debe asumirse que se contarán con los mismos resultados en otras poblaciones.

En las limitaciones que se encontraron en este trabajo de investigación, es no poder contar con una empresa con una población más amplia; además de las pocas investigaciones referente a las dos variables estudiadas tanto a nivel nacional, internacional y en la población mencionada.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Cuando los teleoperadores se encuentran sometidos a mucha carga laboral, estos presentarán altos niveles de estrés laboral evidenciando un bajo compromiso organizacional.

SEGUNDA: Cuanto mayores niveles de estrés laboral menor es el compromiso organizacional en las dimensiones afectivo, de continuidad y normativo.

TERCERA: Cuando los teleoperadores no se sienten identificados con su organización sus funciones laborales no se desarrollarán adecuadamente afectando así al clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

CUARTA: el estrés laboral en los teleoperadores se presenta un porcentaje alto con un 57%, esto indica que más de la mitad de la población presenta estrés por ende afecta de manera directa en todas sus funciones a realizar.

QUINTA: los teleoperadores presentan un bajo compromiso organizacional con un (68%) demostrando un bajo compromiso de filiación con la empresa.

SEXTA: el estrés laboral se da tanto en hombres como en mujeres y en los grupos etarios se presenta de manera similar por lo cual se considera la presencia de estrés en toda la población.

SEPTIMA: el compromiso organizacional no tuvo mayor significancia en relación al sexo, pero si se evidenció una significancia con los teleoperadores de 30 a 40 años quienes presentaron un mayor compromiso organizacional debido a que este grupo presenta mayores responsabilidades y consideran tener pocas posibilidades de encontrar un nuevo empleo.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: realizar mayores investigaciones en relación al estrés laboral y compromiso organizacional en poblaciones similares a la estudiada en esta investigación para incrementar la información señalada.

SEGUNDA: se sugiere realizar esta investigación en una población más amplia dado que la muestra de este estudio es pequeña en comparación a las grandes empresas a las que podrían recurrir de obtener la autorización.

TERCERA: fomentar la realización de estudios futuros en la misma población para contrastar los resultados de manera general e indagar sobre el tema en mención.

CUARTA: Brindar estrategias para reconocer y minimizar los niveles de estrés para el adecuado manejo de situaciones estresantes y así potenciar la identificación del teleoperador con la empresa en la población estudiada.

QUINTA: realizar una charla informativa de manera virtual sobre la prevención con temas relacionados al estrés e informar de temas asociados al compromiso organizacional, esto como herramientas para su desarrollo a nivel personal y laboral.

Referencia

- Adecco (14 de Octubre del 2018). *El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/personal/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-noticia-nndc-546760-noticia/?ref=ecr>
- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7 th ed.). Autor.
- Arciniega, L & Gonzalez, L (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational. *Revista internacional de Psicología Social*, 21(1), 35-50
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/021347406775322269#.U3tZILcU_cs
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. 25.5 <https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2),1-13.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147/5385>
- Aristizábal, D. Mejía, C. y Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Revista textos y sentidos*, 17, 103-121.
https://www.researchgate.net/profile/Eliana-QuirozGonzalez/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_lo_s_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/links/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/Estres-laboral-y-engagement-en-los-trabajadores-de-una-empresa-de-manufactura.pdf

- Atalaya, M. (2001). Estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*,4(2), 25-36.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Becerra, L., Quintanilla, D., Vasquez, X. y Restrepo, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista Salud Pública*, 20(5), 564-578.<https://www.proquest.com/docview/2211927549/831724BD58334E90PQ/105?accountid=37408>
- Becker, T (1992). Foci and bases of commitment: are they distinctions worth making?. *The Academy of Management Journal*,35 (1), 232-244.
https://www.researchgate.net/profile/Thomas-Becker-21/publication/246208329_Foci_and_Bases_of_Commitment_Are_They_Distinctions_Worth_Making/links/5639357108ae4624b75efdb1/Foci-and-Bases-of-Commitment-Are-They-Distinctions-Worth-Making.pdf
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. *Editorial Shalon*
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bermejo, I., Campos, G. y Sanchez, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista latina de comunicación social*, (72),1394-1417.
<https://www.proquest.com/docview/1969778451/fulltextPDF/BE468A2A33AD4139PQ/1?accountid=37408>
- Bustamante, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral individual en la empresa nacional de la coca S.A (ENACO), Puno 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56812/Bustamante_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chinelato, R., Oliveira, S., Tavares, M., Ferreira, M. & Valentini, F. (2020). Perception of organizational politics, psychological safety climate, and work engagement: A cross-level analysis using hierarchical linear modeling. *Anales de Psicología*, 36(2), 348-360. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282020000200018&lang=es#t3
- Cernas, D., Mercado, P. y León, F. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. *Revista contaduría y administración*, 63(2), 1-23. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00006.pdf>
- Cohen, J. (1998). Statistical power analysis for the behavioral sciences. Lawrence Erlbaum Associates. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Colegio de psicólogos del Perú. (21 de diciembre 2017). Código de ética y deontología. <http://cpsp.io/legal/marco-legal>
- Del prado, J. (17 de junio del 2013). Modelos de investigación del estrés: Esfuerzo-recompensa de Siegrist. Blogs IMF International Bussiness School. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/author/imf/page/4/>
- Fermin, O., Salas, R., Castillo, E. y Arroyo, E., Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138-1144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138#:~:text=determinar%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20el,clima%20organizacional%2
- Flores, J. y Gomez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu*, 16(1), 1-

30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext&tlng=pt

Gabini, S. (2019). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: el rol del compromiso afectivo. *Revista Peruana de Psicología Liberabit*, 26(1), 1-17. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v26n1/1729-4827-liber-26-01-e352.pdf>

Gallardo, E. (2008). *Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo problemáticas y soluciones* [Archivo PDF]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>

Gil, P. (2010). *Situación actual y perspectiva del futuro en el estudio del estrés laboral: la psicología de la salud ocupacional* [Archivo PDF]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>

Gomez, P. (2009). Principios básicos de bioética. *Revista peruana de ginecología y obstetricia*, 55 (4), 230-233. <https://www.redalyc.org/pdf/3234/323428194003.pdf>

GuiXia, W., Basri, R. & Jusoh, R. (2019). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment among Lecturers in Heilongjiang Province, China. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, 9 (11), 99-118. https://hrmars.com/papers_submitted/6533/The_Relationship_between_Job_Satisfaction_and_Organizational_Commitment_among_Lecturers_in_Heilongjiang_Province_China.pdf

Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo [Archivo PDF]. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>

Lizote, S., Verdinelli, M. & Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. *Brazilian journal of public administration*, 51 (6), 947-967

<https://www.scielo.br/j/rap/a/LgCV37y4Hw6KKGdrrwTZRKJ/?lang=en&format=pdf>

Lupano, M. y Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 1-18.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000100009&lang=es

Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista salud pública y nutrición*, 8(4), 1-9. <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>

Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/105348229190011Z?token=5DB6F1D3A67CCC9920183A3C9D2B951D538210234055221F46525FD286AE704C8F43CD45438239E56C2E8AA9A7AF8B8D&originRegion=us-east-1&originCreation=20210426001839>

Mohd, N. y Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33.
http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality_tests_comparison.pdf

Mondragón, M.A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978%20(1).pdf)

Montoya, E.M (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Oblitas, L., Bayona, L., Anicama, J., Ferrel, F., y Nuñez, N. (2019). impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una Universidad de Lima sur. *Revista científica Salud uninorte*, 35(2), 238- 249. <https://www.proquest.com/docview/2396227456?fromopenview=true&pq-origsite=gscholar>
- Organización internacional del Trabajo. (2016). *Stress at work A collective challenge*. Turín, Italia https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (30 de noviembre del 2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Osorio, J. & Cardenas, L. (2017). Work stress: a review study, *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13 (1), 81-90. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_abstract&tlng=es
- Patlan, J. (2019). What is job stress and how to measure it?. *Salud Uninorte*, 35 (1), 156 -184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Peña, M., Chavéz, A., y Alarcón, M. (2016). El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Revista internacional administración y finanzas*, 9 (7), 109-119. <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n7-2016/RIAF-V9N7-2016-7.pdf>
- Puma, M. y Estrada, E. (2020). Job motivation and organizational commitment. *Ciencia y desarrollo*, 23 (3), 45-53. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141/2263>

- Salvador, E y Sánchez, J. (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional docente. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20 (1), 115-124.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2313-29572018000100011&script=sci_arttext&tlng=pt
- Sanchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Revista de la facultad de ciencias económicas y empresariales*, 16(17), 85-100.
<http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>
- Siurana, J. (2010). The principles of bioethics and the growth of an intercultural bioethics. *Veritas*, (22), 121-157. N 22, 121-157.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Editorial Prensas de la Universidad Zaragoza.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estr%C3%A9s+laboral+&ots=xW4hQFZAsM&sig=KbNy0vYbuAFwtzmZsZchObwKdRg#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral&f=false>
- Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools. *Revista latinoamericana de Psicología*, 41 (3), 445-460.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012005342009000300005&script=sci_abstract

ANEXOS 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables			Método
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2021?	General	General	Variable 1: Bienestar psicológico			Tipo y diseño
	Existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2021	Determinar a modo de correlación, entre estrés laboral y compromiso organizacional en los teleoperadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2021.	Instrumento	Dimensiones	Ítems	Tipo: Descriptivo correlacional Diseño: no experimental Población - Muestra n= 128 Estadísticos Inferencial Descriptivo
				Clima organizacional	1,10,11, 20	
				Estructura organizacional	2,12,16, 24	
				Territorio organizacional	3,15,22	
			Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS	Tecnología Influencia del líder	4,14,25 5,6,13,17	
	Específicos H1. La relación entre estrés laboral con las dimensiones de compromiso organizacional expresados en compromiso afectivo, continuidad y normativo es inversa y significativa. H2. La relación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo es inversa y significativa.	Específicos O1.Determinar la correlación, entre estrés laboral con las dimensiones de compromiso organizacional expresados en afectivo, continuidad y normativo O2.Determinar la correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. O3. Describir estrés laboral de manera general O4.Describir compromiso organizacional de manera general O5.Comparar estrés laboral de manera general según sexo y edad. O6.Comparar compromiso organizacional de manera general según sexo y edad.		Falta de cohesión	7,9,18,21	
				Respaldo del Grupo	8,19,23	
			Variable 2: Agresividad			
			Instrumento	Dimensiones	Ítems	
				Afectivo	6,9,12,14,15,18	
			Cuestionario de Compromiso organizacional	Continuidad	2,7,8,10,11,13	
				Normativo	1,3,4,5,16,17	

ANEXO 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	La OIT (2016) definió al estrés laboral como el desequilibrio físico y mental que se presenta en respuesta del organismo a las exigencias del entorno, con una insuficiente capacidad de recursos inherentes al individuo.	Esta variable es medida a través de la el Cuestionario OIT-OMS (1989) sustentado por Ivancevich y Matteson, consta de 25 ítems, se considera las siguientes puntuaciones de 25 a 89 nivel bajo, 90 a 116 nivel intermedio, 117 a 152 presencia de estrés y de 153 a 175 alto.	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del Grupo	1,10,11,20 2,12,16,24 3,15,22 4,14,25 5,6,13,17 7,9,18,21 8,19,23	Ordinal: Nunca Raras veces Ocasionalmente Algunas veces Frecuentemente Generalmente Siempre
Compromiso organizacional	El compromiso es un estado psicológico que forma una relación entre el trabajador y la organización, en donde se plantea que los factores afectivos, de continuidad y normativos constituyen tres aspectos diferentes y relacionados entre sí (Meyer y Allen, 1991).	Esta variable esta medida a través del Cuestionario de compromiso organizacional de (Meyer y Allen 1991), la cual consta de 17 ítems, considera la puntuación nivel bajo de 18 a 54, nivel medio 55 a 91, nivel alto 92 a 126.	Afectivo Normativo Continuidad	6,9,12,14,15,18 2,7,8,10,11,13 1,3,4,5,16,17	Ordinal: Totalmente en desacuerdo Moderadamente en desacuerdo Débilmente en desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Débilmente de acuerdo Moderadamente de acuerdo Totalmente de acuerdo

Anexo 3: Instrumentos de evaluación

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Lee cada uno de los ítems y coloca el número correspondiente del 1 al 7 de acuerdo a la percepción que tienes sobre la organización en la que laboras.

No existen respuestas buenas o malas, solo se desea conocer cómo te sientes ante dichas situaciones.

1=Nunca

2=Raras veces

3=Ocasionalmente

4=Algunas veces

5=Frecuentemente 6=Generalmente

7=Siempre

Nº	ÍTEMS	Rspta.
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Meyer y Allen, 1991)

Lee cada uno de los enunciados y escoge la alternativa que mejor se adecue a tu manera de sentir hacia tu organización. No existen respuestas buenas o malas, solo se desea conocer el sentimiento que tiene el colaborador hacia su empresa.

1=Totalmente de acuerdo

2=Moderadamente en desacuerdo

3=Ocasionalmente

4=Algunas veces

5=Frecuentemente 6=Generalmente

7=Siempre

Nº	ÍTEMS	Rspta.
1.R	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
2.	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	
3.	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	
4.	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	
5.	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor	
6.	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	
7.	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	
8.	Esta organización merece mi lealtad	
9.	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	
10.R	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	
11.R	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	
12.	Esta organización significa mucho para mí.	
13.	Le debo muchísimo a mi organización	
14.R	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	
15.R	No me siento parte de mi organización.	
16.	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	
17.	Sería1 muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
18.R	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	

Anexo 4: Formulario virtual para la recolección de datos

Estrés laboral y Compromiso organizacional en teleoperadores de Lima Metropolitana, 2021.

Buen día, estimado(a) participante:

Reciba un cordial saludo, Le invitamos a participar en nuestra investigación.

Nuestros nombres son: Joselyn María Macotela Rivera y Sandra Isabel Mendoza Taipe, ambas Bachilleres de Psicología y alumnas de la Universidad Cesar Vallejo; nos encontramos realizando la presente investigación con la finalidad de obtener el grado académico de licenciatura, el cual tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en teleoperadores de Lima Metropolitana. Para esto se le pedirá responder a 2 cuestionarios que le tomará 20 minutos aproximadamente.

Para este estudio solicitamos:

- Personas que trabajen en Call center de Lima Metropolitana
- Que las edades oscilen entre 20 a 40 años

Cabe resaltar que su participación es estrictamente voluntaria y la información solicitada será absolutamente confidencial, se usará solo con fines académicos.

De tener alguna duda o pregunta, puede realizarlo escribiéndonos a los siguientes correos:

jmacotela@ucvvirtual.edu.pe

smendozata@ucvvirtual.edu.pe

Les pedimos respondan lo más honesto posible

Enlace del formulario:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTB_qFIQCA780ELDRAU94Hq1CFPJ6l6HLhAOjZxKzc4378iQ/viewform?usp=sf_link

Anexo 5: Ficha sociodemográfica

¿Trabajas en Call center? *

☐ SI

Edad *

Tu respuesta

sexo *

☐ Femenino

☐ Masculino

correo electrónico *

Tu respuesta

Anexo 6: Carta de presentación para aplicar los instrumentos



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 14 de abril de 2021

CARTA INV. N° 1320 - 2021/EP/PSI UCV LIMA-LN

Sr.
FREDDY VEGA VALENTIN
JEFE DE OPERACIONES
VERTICE EMPRESARIAL, ASESORIA Y CONSULTORIA S.A.C
Jr. Camaná 780 - Cercado de Lima

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MENDOZA TAIPE SANDRA ISABEL** con DNI N° 47508348 y la Srta. **MACOTELA RIVERA JOSELYN MARIA** con DNI N° 75370235 estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002667318 y N° 7002667319 quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TELEOPERADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Los Olivos, 14 de abril de 2021

CARTA INV. N° 1320 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
FREDDY VEGA VALENTIN
JEFE DE OPERACIONES
VERTICE EMPRESARIAL, ASESORIA Y CONSULTORIA S.A.C
Jr. Camaná 780 - Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MENDOZA TAIPE SANDRA ISABEL** con DNI N° 47508348 y la Srta. **MACOTELA RIVERA JOSELYN MARIA** con DNI N° 75370235 estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002667318 y N° 7002667319 quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TELEOPERADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte




Anexo 7: Carta de solicitud para el uso de los instrumentos de los autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1240 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 27 de mayo de 2021

Autor:

- Organización Internacional del Trabajo-OIT

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **MENDOZA TAIPE SANDRA ISABEL**, con DNI 47508348 y la Srta. **MACOTELA RIVERA JOSELYN MARIA**, con DNI 75370235 estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002667318 y N° 7002667319, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TELEOPERADORES DE LIMA METROPOLITANA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **(Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1241 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 27 de mayo de 2021

Autor:

• John Meyer

Presente:-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **MENDOZA TAIPE SANDRA ISABEL**, con DNI 47508348 y la Srta. **MACOTELA RIVERA JOSELYN MARIA**, con DNI 75370235, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002667318 y N° 7002667319, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TELEOPERADORES DE LIMA METROPOLITANA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento [**Cuestionario de Compromiso Organizacional**], a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.


Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8: Autorización del uso de los instrumentos de los autores




san men <sandrame2112@gmail.com>
para meyer ▾

2 abr 2021 16:35 ☆ ↻ ⋮

Good afternoon
I am writing to you to tell you that I am interested in being able to make use of the instrument that bears the name "Organizational Commitment Questionnaire" (Meyer and Allen, 1991) for my research study that will help me obtain my professional title, the use of this instrument is for academic purposes, so I request that you grant me authorization to use said instrument that measures organizational commitment. I would appreciate your prompt response.

Atte: Sandra Mendoza T. y Joselyn Macotela Rivera
Lima - Peru



John Peter Meyer <meyer@uwo.ca>
para mí ▾

3 abr 2021 5:19 ☆ ↻ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

Hello,

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://iamgivecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

I wish you well with your research!

Best regards,
John Meyer

Autorización de uso del instrumento Estrés laboral de la OIT-OMS



Permisos para reproducir publicaciones y datos de la OIT

La reproducción de contenidos de la OIT es normalmente permitida para propósitos no-comerciales y dentro de determinados límites. Sin embargo, podrá ser necesario presentar una solicitud formal en determinadas circunstancias. Por favor, vea abajo para más información.

1. Reproducción de extractos >

2. Reproducción de datos >

> 2. Reproducción de datos

Para fines no comerciales, se concede la autorización de la reproducción de datos y no es necesario obtener ningún otro permiso de la OIT, pero debe citarse la OIT como fuente original.

Para la reutilización de datos para fines comerciales, por favor envíe una solicitud formal utilizando el [formulario para la reproducción de extractos en línea](#) > .

Anexo 9: Resultados del piloto

Tabla 9

Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces expertos del cuestionario estrés laboral OIT-OMS

Ítem	Juez 1 Mg.Andrea Candela Quiñones CPP26856			Juez 2 Mg. Erfurt Castillo Vera CPP 1100			Juez 3 Mg. Miguel García Miraval CPP10098			Juez 4 Dr. Juan Kaneko Aguilar CPP17040			Juez 5 Dr. Julio Castro García CPP 2283			V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si

Nota: No está de acuerdo=0, sí está de acuerdo= 1; P= Pertinencia, R= Relevancia, C= Claridad

Tabla 10

Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces expertos de la escala cuestionario compromiso organizacional

Ítem	Juez 1 Mg.Andrea Candela Quiñones CPP26856			Juez 2 Mg.Erfurt Castillo Vera CPP1100			Juez 3 Mg.Miguel García Miraval CPP10098			Juez 4 Dr. Juan Kaneko Aguilar CPP17040			Juez 5 Dr. Julio Castro García CPP2283			V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si

Nota: No está de acuerdo=0, sí está de acuerdo= 1; P= Pertinencia, R= Relevancia, C= Claridad

Tabla 11*Estadístico de consistencia interna de la variable estrés laboral y sus dimensiones*

	Ítems	N° de elementos	Coeficiente omega de McDonald's (ω)	Coeficiente alfa de Cronbach (α)
Clima organizacional	1,10,11,20	4	,647	,642
Estructura organizacional	2,12,16,24	4	,751	,740
Territorio organizacional	3,15,22	3	,679	,661
Tecnología	4,14,25	3	,680	,670
Influencia del líder	5,6,13,17	4	,841	,838
Falta de cohesión	7,9,18,21	4	,694	,681
Respaldo del Grupo	8,19,23	3	,842	,835
General	Del 1 al 25	25	,922	,916

Tabla 12*Estadístico de consistencia interna de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones*

	Ítems	N° de elementos	Coeficiente omega de McDonald's (ω)	Coeficiente alfa de Cronbach (α)
Afectivo	6,9,12,14,15,18	6	,836	,815
Normativo	2,7,8,10,11,13	6	,736	,729
Continuidad	1,3,4,5,16,17	6	,680	,672
General	Del 1 al 18	18	,776	,717

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMIS

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CANDELA QUIÑONES ANDREA DEL ROSARIO

DNI: 71716904

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRIA EN PSICOLOGIA	2017 - 2018
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORANDA EN PSICOLOGIA	2019 - A LA FECHA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. SAN JUAN BAUTISTA- LIMA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA - INVESTIGACIÓN
02	U. AUTONOMA DE ICA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
03	CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ.	PSICÓLOGA	ICA	2018 - 2019	ASISTENCIAL CLINICA

04 de Mayo del 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Andrea Quiñones
Psicóloga - CPP 24354

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: NINGUNA
Opinión de aplicabilidad: ☐ Aplicable [X] ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CANDELA QUINONES ANDREA DEL ROSARIO
DNI: 71716904

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRIA EN PSICOLOGIA	2017 - 2018
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORANDA EN PSICOLOGIA	2019 - A LA FECHA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. SAN JUAN BAUTISTA- LIMA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA - INVESTIGACIÓN
02	U. AUTONOMA DE ICA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
03	CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ	PSICÓLOGA	ICA	2018 - 2019	ASISTENCIAL CLINICA

04 de Mayo del 2021

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Andrea del Rosal Quinones
 PSICÓLOGA - CDP 20306

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CASTILLO VERA ERFURT MANUEL
DNI: 08741726

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD GARCILASO DE LA VEGA	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES INDUSTRIALES	1988 – 1989
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	DOCTORANDO EN PSICOLOGÍA	2002 – 2003

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. CESAR VALLEJO	DOCENTE	TRUJILLO	2015 – A LA FECHA	DOCENCIA
02	U. N. FEDERICO VILLARREAL	DOCENTE	LIMA	1976 – A LA FECHA	DOCENCIA

20 de Mayo de 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Erfurt Manuel Castillo Vera
 PSICÓLOGO - CPP 1100

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CASTILLO VERA ERFURT MANUEL
DNI: 08741726

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

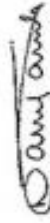
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD GARCILASO DE LA VEGA	MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES INDUSTRIALES	1988 - 1989
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	DOCTORANDO EN PSICOLOGÍA	2002 - 2003

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. CESAR VALLEJO	DOCENTE	TRUJILLO	2015 - A LA FECHA	DOCENCIA
02	U. N. FEDERICO VILLARREAL	DOCENTE	LIMA	1976 - A LA FECHA	DOCENCIA

20 de Mayo de 2021

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Erfurt Manuel Castillo Vera
 PSICÓLOGO - CPP 1100

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: ☐ Aplicable ☒ No aplicable ☐ No aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MIGUEL ANGEL GARCIA MIRAVAL.

DNI: 09917789

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	LICENCIADO EN PSICOLOGIA	1996-2003
02	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	MAGISTER EN PSICOLOGIA	2007-2009
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORADO EN PSICOLOGIA	2019-ACTUALIDAD

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UAP	DOCENTE	LIMA	2006-ACTUALIDAD	DOCENTE
02	UICA	DOCENTE	ICA	2017	DOCENTE
03	UCV	DOCENTE	LIMA	2020-2021	DOCENTE
04	EJERCITO DEL PERU	PSICOLOGO	LIMA	2014-ACTUALIDAD	PSICOLOGO

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA 24 de MAYO del 2021



MIGUEL ANGEL GARCIA MIRAVAL
C.P.S. P. 10098
DNI 09917789



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MIGUEL ANGEL GARCIA MIRAVAL.

DNI: 09917789

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	LICENCIADO EN PSICOLOGIA	1996-2003
02	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	MAGISTER EN PSICOLOGIA	2007-2009
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORADO EN PSICOLOGIA	2019-ACTUALIDAD

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UAP	DOCENTE	LIMA	2006-ACTUALIDAD	DOCENTE
02	UICA	DOCENTE	ICA	2017	DOCENTE
03	UCV	DOCENTE	LIMA	2020-2021	DOCENTE
04	EJERCITO DEL PERU	PSICOLOGO	LIMA	2014-ACTUALIDAD	PSICOLOGO

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA 24 de MAYO del 2021

MIGUEL ANGEL GARCIA MIRAVAL
C.PS. P. 10098
DNI 09917789

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Observaciones: Coloca el signo de interrogación al principio de cada ítem, no solo al final _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Juan José Kaneko Aguilar.....

DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektio	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Juan José Kaneko Aguilar
 MACUCCO
 C. Ps. R. 17940

28 de mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Juan José Kaneko Aguilar.....

DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektio	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Juan José Kaneko Aguilar
 Psicólogo
 C. P. N. 17049

28 de mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [**X**] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Castro ~~García~~ Julio Cesar

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 – 1986
02	Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología Organizacional	2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2017	Docente – Jurado - Asesor
02	Universidad Científica del Sur	Docente	Lima Sur	2016	Docente – Jurado - Asesor
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	1990	Docente – Jurado - Asesor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



26 de mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Castro ~~García~~ Julio Cesar

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 – 1986
02	Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología Organizacional	2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2017	Docente – Jurado - Asesor
02	Universidad Científica del Sur	Docente	Lima Sur	2016	Docente – Jurado - Asesor
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	1990	Docente – Jurado - Asesor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Julio Cesar Castro García
 Psicólogo
 C.O.P. 1980

26 de mayo del 2021